



2024 年 IT 服务管理 ISO20000 体系认证及审 核项目技术规范书

广东电网有限责任公司广州供电局

2024 年 5 月

目 录

1. 项目描述.....	1
1.1 项目背景.....	1
1.2 项目目标.....	1
2. 工作内容及项目要求.....	1
2.1 工作内容.....	1
2.2 项目要求.....	1

1. 项目描述

1.1 项目背景

广东电网有限责任公司广州供电局数字化部已顺利通过国际互认的IT服务管理体系（ISO/IEC20000）的现场审核，获取ANAB和CNAS标志的证书。按照国际标准组织（ISO）规定，对于已获得的证书，必须每年进行监督审核，每三年进行换证审核，以维持证书的有效性。广州供电局2021年获得ISO/IEC20000-1:2018版证书，按照时间安排，2024年需要开展换证审核工作。

1.2 项目目标

本项目以ISO 20000标准为依据，对广东电网有限责任公司广州供电局IT服务体系文件提出修改完善指导意见，发现IT服务体系改进机会，制定改进措施，实施改进计划并确认措施的有效性，获得中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和美国质量学会认证机构认可委员会（ANAB）标志的ISO/IEC20000-1:2018证书。

2. 工作内容及项目要求

2.1 工作内容

1) 在正式审核前配合对广州供电局IT服务管理体系文件进行评审和指导完善工作，工作范围含对广州供电局IT服务管理体系文件进行评审，指出与ISO/IEC20000-1:2018的不符合之处，能提出对广州供电局有建设性地提升改进意见

2) 现场进行IT服务管理体系换证审核，审核通过后，颁发中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和美国质量学会认证机构认可委员会（ANAB）标志的ISO/IEC20000-1:2018证书。

2.2 项目要求

1) 投标方不得将本项目转包或分包给第三方。

2) 认证机构需要已在国家认证认可监督管理委员会进行备案登记，能颁发中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和美国质量学会认证机构认可委员会（ANAB）标志的ISO/IEC20000-1:2018证书。